

CONSEIL D'ÉTAT, SECTION DU CONTENTIEUX ADMINISTRATIF

VIII^e CHAMBRE

A R R Ê T

n° 243.670 du 12 février 2019

A. 224.084/VIII-10.702

En cause : **BENRAHIB** Jamal,
ayant élu domicile à
la Centrale générale des services publics (CGSP)
place Fontainas 9-11
1000 Bruxelles,

contre :

la société anonyme de droit public HR Rail,
ayant élu domicile chez
M^{es} Chris VAN OLMEN et
Vincent VUYLSTEKE, avocats,
avenue Louise 221
1050 Bruxelles.

I. Objet de la requête

Par une requête introduite le 22 décembre 2017, Jamal BENRAHIB demande l'annulation de "la décision du 30 octobre 2017 par laquelle M. [R.], adjoint du directeur général de la partie adverse, met fin au stage du requérant et licencie celui-ci avec effet le 31 octobre 2017, en assortissant à ce licenciement une interdiction de recrutement pour tout emploi pour une période de 5 ans".

II. Procédure

Le dossier administratif a été déposé.

Les mémoires en réponse et en réplique ont été régulièrement échangés.

M. Alain LEFEBVRE, premier auditeur au Conseil d'État, a rédigé un rapport sur la base de l'article 12 du règlement général de procédure.

Le rapport a été notifié aux parties.

Les parties ont déposé un dernier mémoire.

Par une ordonnance du 8 janvier 2019, l'affaire a été fixée à l'audience du 8 février 2019.

M. Frédéric GOSSELIN, conseiller d'État, a exposé son rapport.

M^e Monique DETRY, avocat, comparaissant pour la partie requérante, et M^e Vincent VUYLSTEKE, avocat, comparaissant pour la partie adverse, ont été entendus en leurs observations.

M. Alain LEFEBVRE, premier auditeur, a été entendu en son avis conforme.

Il est fait application des dispositions relatives à l'emploi des langues, inscrites au titre VI, chapitre II, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973.

III. Faits

1. Le 3 novembre 2016, le requérant est engagé par la partie adverse comme "agent commercial contractuel" au *Domestic Contact Center*. Le 1^{er} mai 2017, il est recruté statutairement, à temps partiel, sur le fondement, selon le mémoire en réponse, de l'avis 9 H-RH 2017, et il entame son stage.

2. Le 13 octobre 2017, L. V., *Contact Center Manager*, établit un "rapport de stage circonstancié" proposant de mettre fin à la période de stage du requérant.

3. Le requérant y répond par un courrier circonstancié du 20 octobre 2017.

4. Le 27 octobre 2017, L. V. réplique aux remarques du requérant.

5. Le 30 octobre 2017, la partie adverse décide de licencier le requérant dans les termes suivants :

" Monsieur,
Nous vous informons que nous nous voyons dans l'obligation de renoncer à vos services en qualité d'agent commercial en stage à la date du 31 octobre 2017 à l'issue de votre prestation.
Cette proposition se base sur une évaluation négative (manque d'aptitude à gérer les problèmes et les appels, qualité du service aux clients insuffisante, non-respect de la réglementation en matière de présences et absences) avec la demande d'interrompre votre stage et ce en application des dispositions du

fascicule 501, Titre I, Partie IV, Chapitre VII, lettre F et du Statut du personnel, Chapitre XV, Cessation des fonctions, articles 1 et 4.

Le 13 octobre 2017, vous avez pris connaissance de la demande d'interrompre votre stage ainsi que du fait que vous disposiez de deux semaines pour réagir aux diverses remarques.

Vous avez émis vos remarques le 20 octobre 2017.

Comme formulé dans la réponse de votre hiérarchie du 27 octobre 2017, vos remarques n'apportent pas d'élément probant pour votre défense et vous reconnaissez même à plusieurs reprises des manquements importants.

De ce fait, une interdiction de recrutement pour tout emploi vous est imposée pour une période de 5 ans à partir du 1^{er} novembre 2017 et ce en application du Statut du personnel, Chapitre II, article 23 et du fascicule 501, Titre I, partie Chapitre V.

Conformément aux dispositions du Statut du personnel (Chapitre XV - article 7), vous serez licencié sans attendre l'expiration du délai de préavis statutaire d'un mois et le traitement global, majoré de l'allocation de foyer ou de résidence, afférent à ce délai de préavis vous sera intégralement versé.

Selon le prescrit de l'article 19 al. 2 des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, nous vous informons qu'un recours peut être introduit devant le Conseil d'État contre les actes administratifs et les décisions à portée individuelle, dans les 60 jours de leur notification, par requête introduite par voie recommandée et ce conformément aux lois précitées et leurs arrêtés d'exécution.

Veuillez restituer à votre chef immédiat, au plus tard le dernier jour des prestations effectives, les facilités de circulation et, le cas échéant, le matériel de service qui seraient encore en votre possession. Les attestations nécessaires quant à la durée et à la nature de vos fonctions aux Chemins de fer belges vous seront transmises dans les plus brefs délais.

[...]"

Il s'agit de l'acte attaqué.

IV. Premier moyen

IV.1. Thèse de la partie requérante

Le moyen est pris de l'application fausse, inexacte et abusive des dispositions du fascicule 501, titre I, partie IV, de la violation du Statut du personnel, chapitre II, article 2, et du fascicule 541, chapitre III, spécialement son article 39, et de l'excès de pouvoir.

Le requérant fait valoir que l'acte attaqué a été adopté en faisant suite à son recrutement au sein du personnel contractuel stagiaire à mi-temps alors que, recruté à mi-temps, il n'était pas concerné par le processus de stage de sorte qu'il ne pouvait être mis fin à ce dernier. Il précise qu'ayant été recruté à mi-temps, il ne pouvait pas être considéré comme "recruté dans un premier emploi statutaire" lequel ne peut pas être à mi-temps. Il soutient qu'il a été recruté dans le cadre d'un recrutement statutaire *sui generis* auquel les dispositions relatives au stage ne s'appliquent pas.

Il réplique que la partie adverse ne démontre pas qu'il n'était pas demandeur d'un recrutement à temps plein et rappelle que, lié par une relation statutaire, il "n'a pu engager sa propre volonté dans le caractère partiel de son recrutement". Il estime que l'avis 9H-HR 2017 prévoyant la possibilité de recruter des agents à mi-temps n'est pas inscrit dans le statut du personnel et qu'il fait irrégulièrement exception à l'article 39 du fascicule 541, qui ne prévoit que des recrutements à temps plein, et au chapitre II, article 2, du statut du personnel.

Dans son dernier mémoire, il reproduit son argumentation et "persiste à soutenir [...] qu'il ne se trouvait pas soumis aux dispositions statutaires qui s'appliquent à la généralité des agents de HR Rail, mais à un statut *ad hoc* instauré pour les agents commerciaux à mi-temps et que, par conséquent, aucune disposition statutaire ne prévoyait qu'il doive effectuer un stage après son recrutement".

IV.2. Appréciation

Les articles 21 et 22 du statut du personnel de la partie adverse disposent :

" Article 21 Stage

Lors de son engagement, l'agent statutaire non encore régularisé dans un autre grade est soumis à un stage [...].

Article 22 Nomination définitive

L'agent régularisé à l'issue de son stage est nommé à titre définitif et ne peut plus être licencié".

Il en résulte que tout agent statutaire, fût-il engagé à mi-temps, doit effectuer un stage. En tant qu'il soutient le contraire, le moyen manque de tout fondement. Le requérant n'a par ailleurs pas intérêt au moyen en tant qu'il invoque l'illégalité d'un engagement statutaire à mi-temps dès lors qu'une telle illégalité rendrait impossible sa régularisation comme agent statutaire à mi-temps.

Le premier moyen est pour partie irrecevable et pour partie non-fondé.

V. Deuxième moyen

V.1. Thèse de la partie requérante

Le moyen est pris de l'application fausse, inexacte et abusive des dispositions du fascicule 501, Titre I, partie IV, Chapitre VII, lettre F, de la violation du processus de stage tel qu'il est fixé par le Titre I, Partie IV, du fascicule 501, de l'erreur manifeste d'appréciation et de l'excès de pouvoir.

Dans une première branche, le requérant estime qu'en raison de son recrutement à mi-temps, il n'a pas pu acquérir, après moins de six mois, la formation et l'expérience nécessaires à la réussite de son stage et qu'il était donc prématuré de le juger inapte professionnellement. Il précise que l'expérience acquise lors d'un travail à mi-temps pendant six mois, n'est qu'à peu près équivalente à celle qu'un travailleur pourrait acquérir après trois mois à temps plein et que, par conséquent, il aurait fallu tenir compte de cette circonstance particulière lors de l'évaluation du stage, ce qui ne ressort pas du dossier. Il en conclut que le processus de stage est vicié et l'acte attaqué est entaché d'une erreur manifeste d'appréciation.

À l'appui d'une seconde branche, il fait valoir que contrairement à ce que prévoient les dispositions visées au moyen, il n'a pu bénéficier que de dix-sept jours de formation alors que le plan d'enseignement correspondant à son grade en prévoit vingt-sept. Il relève que le module 7.2.2 n'a pas été mené à son terme, puisqu'il n'a bénéficié que de dix jours sur les treize prévus et que le module 7.2.3. "mise en pratique" n'a même pas été entamé. Il en conclut qu'il a été licencié en service alors que la formation dite "de base" n'était pas terminée. Il relève en particulier que le plan d'enseignement prévoit, dans le module "mise en pratique", une "formation linguistique métier", alors que le rapport d'évaluation souligne ses lacunes en langue néerlandaise, et que, selon lui, cette formation était de nature à lui permettre d'acquérir le vocabulaire spécifique et les modes d'adresse en langue néerlandaise nécessaires à l'exercice de sa fonction. Enfin, il soutient qu'il n'est pas raisonnable de mettre en service un agent dont la formation de base n'est pas terminée.

Il réplique, quant aux deux branches, que, durant l'exécution de son contrat de travail, il n'avait pas accès aux formations et que, par conséquent, cette expérience limitée ne pouvait servir à mettre en œuvre les compétences acquises durant les formations. Il en conclut que sa critique relative à son manque d'expérience reste donc fondée. Il ajoute qu'il ressort du rapport de stage que deux des problèmes cités (exemples 4 et 5) concernent les modalités d'acquisition, d'utilisation et d'après-vente des produits voyageurs, voire des détails sur les produits du service intérieur. Or, il estime que le plan d'enseignement prévoit que ce n'est qu'après le deuxième ou le troisième module que l'agent est censé pouvoir renseigner la clientèle sur ces modalités et ces produits. Il relève encore qu'il lui est reproché un manque d'amélioration en néerlandais, alors que la "formation linguistique métier (2^e langue)" n'est prévue qu'au troisième module du plan de formation. Il souligne que le plan de formation prévoit, dans son introduction, "que seul le troisième module de la formation fondamentale n'est dispensé qu'après une période d'immersion sur le siège de travail désigné" et indique que cette formation fondamentale (pourtant jamais menée à son terme) est supposée précéder la

formation locale dans le siège de travail où l'agent est affecté, ainsi que le mentionne le plan d'enseignement (p. 12, § 4). Il en conclut que l'envoi en immersion dans son siège de travail, avant même d'avoir terminé les deux premiers modules de formation fondamentale, était prématuré, contraire au plan d'enseignement et que, partant, l'acte attaqué procède d'une violation du processus de stage et de l'erreur manifeste d'appréciation. Selon lui, le seul motif éventuel de licenciement consiste dès lors en l'utilisation jugée abusive du téléphone et une arrivée tardive au travail. Il admet avoir utilisé à quelques reprises son téléphone en cours de service pour "quelques pauses de détente en dehors des pauses réglementaires" et souligne que "le travail dans un *contact center* peut être assez éprouvant nerveusement et nécessite parfois quelques courtes pauses, que ce fait est courant parmi l'ensemble des collègues et qu'il n'a en aucune manière pris de telles pauses au détriment du service à la clientèle". Concernant le respect des horaires, il estime qu'il s'agit d'un seul fait isolé, concernant un retard de dix-neuf minutes, les autres retards mentionnés au rapport ne concernant pas sa période de stage. Il souligne également que, sur ce critère il s'est amélioré mais que l'autorité n'a pas tenu compte de cette amélioration. Il estime que les griefs relatifs au trop grand nombre de "*rona*" (appels déviés) et de "*ready-time*" insuffisants, ne tiennent pas compte du travail administratif demandé aux agents simultanément à leur fonction de renseignements des clients.

Dans son dernier mémoire, il répète que sa formation n'a pas été au bout du premier module et que le second n'a pas été entamé, de sorte qu'il ne pouvait être suffisamment formé pour assumer ses attributions alors que la plupart des griefs qui lui sont adressés, comme ses faiblesses en néerlandais et le manque de productivité, sont liés à son manque de formation.

V.2. Appréciation quant aux deux branches réunies

Le titre 1, partie IV, chapitre VII, point F, point 1, du fascicule 501, dispose qu'il peut être mis fin au stage de l'agent, même avant son terme, en raison, notamment, de son inaptitude professionnelle (inaptitude notoire, défaut de zèle, rapport défavorable du stage, échec à l'épreuve ou à l'interrogation préalable à la régularisation). Le requérant ne peut dès lors reprocher à la partie adverse de l'avoir licencié après six mois, soit à la moitié de son stage. Par ailleurs, le plan d'enseignement "*Agent commercial (principal) de SNCB Marketing & Sales Contact Center - Formation professionnelle de base*" mentionne quelles sont les compétences que l'agent doit avoir acquises après chaque module de formation, et qu'entre chaque module, l'agent commercial réintègre son siège de travail où, dans l'attente de l'organisation du module suivant, il peut être utilisé en fonction de ses connaissances

et acquis professionnels. Ce plan précise par ailleurs qu'après le deuxième module, l'agent doit être en mesure d'assurer partiellement ses attributions. Il s'ensuit que, contrairement à ce que revendique le requérant, les modules de la formation professionnelle de base ne doivent pas nécessairement avoir tous été suivis avant le début du travail de l'agent dans son service. Le requérant ne démontre par ailleurs pas qu'il a été licencié pour n'avoir pas été en mesure d'assurer les parties de ses attributions pour lesquelles il n'avait pas encore été formé. En effet, il ressort du dossier que la plupart des reproches qui lui sont faits concernent non pas son manque de connaissances mais son attitude : malgré plusieurs remarques de son chef d'équipe, il continue d'utiliser son GSM pendant le temps des prestations, de visionner fréquemment des émissions en *streaming* et d'attendre que le client parle avant de se présenter à son tour (exemples 1 à 3), il ne fait pas d'efforts pour améliorer son néerlandais, il ne respecte pas toujours les heures de prestation prévues sur le tableau de service et a déjà reçu plusieurs rappels à ce propos, sa productivité ne s'est pas améliorée bien qu'il ait été interpellé plusieurs fois à ce sujet par les chefs d'équipes (*Ready-time, rona's, login team*).

Quant aux reproches contenus dans les exemples 4 et 5 du rapport de stage, ils ne concernent pas tant le manque de connaissance du requérant au sujet des produits du service intérieur (il a d'ailleurs suivi l'essentiel de la formation, soit dix jours sur treize) que son insuffisance en néerlandais et le fait qu'il ne demande pas l'aide de son chef d'équipe en cas de difficulté. Par ailleurs, ce n'est pas le fait de suivre la "Formation linguistique métier" qui aurait pu modifier le constat selon lequel "malgré des dispositions correctes lors de l'entretien de recrutement, [le requérant] ne fait pas (plus) d'effort pour s'améliorer en néerlandais. Or le *Domestic Contact Center* est un service bilingue. Aujourd'hui, [le requérant] ne comprend pas suffisamment le néerlandais pour répondre aux attentes de notre clientèle. Il ne demande pas d'aide non plus au *Teamleader*. Dès lors, les clients ne reçoivent pas l'aide attendue". Enfin, le requérant ne conteste pas le grief relatif au non-respect de la réglementation en matière de présences et d'absences.

Le deuxième moyen n'est pas fondé.

VI. Indemnité de procédure

La partie adverse sollicite une indemnité de procédure de sept cents euros. Il y a lieu de faire droit à sa demande.

**PAR CES MOTIFS,
LE CONSEIL D'ÉTAT DÉCIDE :**

Article 1^{er}.

La requête est rejetée.

Article 2.

La partie requérante supporte les dépens, à savoir le droit de rôle de 200 euros et l'indemnité de procédure de 700 euros accordée à la partie adverse.

Ainsi prononcé à Bruxelles, en audience publique de la VIII^e chambre,
le douze février deux mille dix-neuf, par :

Jacques VANHAEVERBEEK,	président de chambre,
Frédéric GOSSELIN,	conseiller d'État,
Nathalie VAN LAER,	conseiller d'État,
Nathalie ROBA,	greffier.

Le Greffier,

Le Président,

Nathalie ROBA

Jacques VANHAEVERBEEK